

**ORGANISMO SUPERVISOR  
DE LA INVERSIÓN PRIVADA  
EN TELECOMUNICACIONES**

**Declaran fundado recurso de apelación  
interpuesto contra la Res. N° RES-767-  
R-A-063769-06-P, sobre facturación de  
renta mensual Speedy**

**RESOLUCIÓN: 2 EXPEDIENTE N° 382-2007/  
TRASU/GUS/RA  
RECURSO DE APELACIÓN**

Lima, quince de marzo del dos mil siete.

RECLAMANTE	:	BONILLA PEÑA DE VEGAS, RINA HEBE
SERVICIO TELEFÓNICO	:	263-4090 (Lima)
CONCEPTOS RECLAMADOS	:	Renta mensual speedy incluida en los recibos emitidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de dos mil seis.
CICLO DE FACTURACIÓN	:	08
EMPRESA OPERADORA	:	TELFÓNICA DEL PERÚ S.A.A.
NÚMERO DE RECLAMO	:	BRF5699771
RESOLUCIÓN DE EMPRESA OPERADORA	:	RES-767-R-A-063769-06-P
RESOLUCIÓN DEL TRIBUNAL	:	FUNDADO por la facturación de renta mensual Speedy incluida en los recibos emitidos en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2006. IMPROCEDENTE por la facturación de renta mensual Speedy incluida en los recibos emitidos en los meses de noviembre y diciembre de 2006.

**VISTO:** El recurso de apelación y en atención a la documentación obrante en el mismo, el Tribunal sustenta la decisión adoptada en la presente resolución, en los siguientes fundamentos relevantes:

**1. ANTECEDENTES**

1.1 Mediante reclamo telefónico de fecha siete de noviembre de dos mil seis, EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de renta mensual Speedy. Al efecto, manifiesta que no autorizó el cambio de modalidad de Speedy 600 a Speedy 1200, precisando que recién se percató de dicho cambio al solicitar información en uno de los establecimientos de LA EMPRESA OPERADORA.

1.2 Mediante Resolución N° RES-767-R-A-063769-06-P de fecha primero de diciembre de dos mil seis, LA EMPRESA OPERADORA declara infundado el reclamo, circunscribiendo su pronunciamiento a la facturación de renta mensual Speedy incluida en el recibo emitido en el mes de octubre de dos mil seis. Al efecto, argumenta que con el afán de masificar el acceso y uso de Internet, en el mes de enero de dos mil cinco decidió incrementar las

velocidades del servicio Speedy sin modificar las tarifas vigentes; lo cual implica beneficio para los usuarios, toda vez que -sin costo adicional al que venían pagando- pueden disponer de un mayor ancho de banda y de una mejora de calidad del servicio. Asimismo, señala que en el mes de agosto de dos mil cinco se realizó un segundo incremento de velocidad, con las mismas características del primero, es decir, sin aumentar la tarifa originalmente contratada.

1.3 Con fecha veintiséis de diciembre de dos mil seis, al décimo cuarto día hábil de notificada la resolución de primera instancia, EL RECLAMANTE interpone recurso de apelación, señalando que el cinco de agosto de dos mil tres contrató el servicio Speedy que se promocionaba en esa fecha, no obstante lo cual LA EMPRESA OPERADORA -actuando unilateralmente- habría realizado un cambio de la modalidad Speedy originalmente contratada -Speedy 600-, sustituyéndola por la de Speedy 1200; razón por la que solicita la devolución de S/. 1,440.00 por la facturación adicional que indebidamente ha venido cancelando desde enero a diciembre de dos mil seis.

1.4 Mediante carta RES-767-R-A-000279-07-AT, con fecha de recepción del nueve de enero de dos mil siete, LA EMPRESA OPERADORA eleva sus descargos con relación al recurso de apelación interpuesto. En adición a lo indicado en la resolución de primera instancia, precisa que el servicio se contrató originalmente -el primero de agosto de dos mil tres- bajo la modalidad Speedy 900, y que el veintisiete de febrero de dos mil cinco se realizó el *up grade* a la velocidad inmediata superior, sin generar mayor costo al cliente.

**2. MARCO LEGAL**

2.1 Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General, en adelante LPAG;

2.2 Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI - Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716, en adelante Ley de Protección al Consumidor;

2.3 Decreto Supremo N° 008-2001-PCM - Reglamento General de OSIPTEL, en adelante Reglamento General;

2.4 Decreto Supremo N° 027-2004-MTC - Texto Único Ordenado del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, en adelante TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones;

2.5 Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL - Directiva que establece las normas aplicables a los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, modificada en parte mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 015-2002-CD/OSIPTEL; N° 044-2002-CD/OSIPTEL; N° 096-2003-CD/OSIPTEL; N° 030-2004-CD/OSIPTEL y N° 076-2005-CD/OSIPTEL, en adelante Directiva.

2.6 Resolución de Consejo Directivo N° 003-2003-CD/OSIPTEL - Reglamento de Organización y Funciones del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU), en adelante Reglamento del TRASU.

2.7 Resolución de Consejo Directivo N° 026-2003-CD/OSIPTEL - Regulación del derecho de los abonados del servicio de telefonía fija a contratar y migrar a los distintos planes tarifarios que ofrezcan las empresas operadoras del servicio de telefonía fija.

2.8 Resolución de Consejo Directivo N° 116-2003-CD/OSIPTEL - Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, modificada en parte mediante Resoluciones de Consejo Directivo N° 024-2004-CD/OSIPTEL y N° 018-2005-CD/OSIPTEL, en adelante Condiciones de Uso;

2.9 Resolución N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL - Lineamientos Resolutivos del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, en adelante Lineamientos Resolutivos.

**3. PUNTOS CONTROVERTIDOS**

De acuerdo con lo expresado en los **ANTECEDENTES**, el Tribunal considera que en el presente caso corresponde analizar los siguientes puntos controvertidos:

3.1 En primer término, debe delimitarse el período de facturación comprendido en el reclamo, toda vez

que EL RECLAMANTE sostiene que su reclamo abarca la facturación incluida en los recibos emitidos entre los meses de enero y octubre de dos mil seis y, por su parte, LA EMPRESA OPERADORA lo circunscribe únicamente al recibo emitido en el mes de octubre de dos mil seis.

3.2 En segundo lugar, vinculado al punto anterior, deberá determinarse si el reclamo fue presentado oportunamente y, en su caso, si es de aplicación el silencio administrativo positivo.

3.3 Finalmente, deberá establecerse si la decisión de LA EMPRESA OPERADORA de incrementar la velocidad del servicio Speedy -de la manera como ha sido adoptada en el presente caso-, es compatible con el marco regulatorio de protección de los derechos de los consumidores.

#### 4. ANÁLISIS

##### 4.1 Delimitación del periodo de facturación comprendido en el reclamo

4.1.1 Conforme se ha indicado en el numeral 1.1, en la oportunidad de presentación de su reclamo -el siete de noviembre de dos mil seis- EL RECLAMANTE manifiesta su disconformidad con la facturación de renta mensual Speedy, precisando que no autorizó el cambio de la modalidad de Speedy contratada y que recién se percató de dicho cambio al solicitar información en uno de los establecimientos de LA EMPRESA OPERADORA.

4.1.2 A partir de ello, es posible colegir que el reclamo no se circunscribe únicamente -como sostiene LA EMPRESA OPERADORA- a la facturación incluida en el recibo emitido en el mes de octubre de dos mil seis; sino que -implícitamente- también comprende la facturación correspondiente a los recibos emitidos desde la fecha en la que LA EMPRESA OPERADORA dispuso el cambio de la modalidad contratada, hasta la fecha de presentación del reclamo; es decir, de enero a octubre de dos mil seis.

4.1.3 Lo indicado en el acápite precedente se corrobora con lo manifestado por EL RECLAMANTE en su recurso de apelación, en el que -esta vez de manera explícita- precisa que el reclamo está referido a la facturación incluida en los recibos emitidos de enero a diciembre de dos mil seis.

4.1.4 De acuerdo a lo señalado anteriormente, y teniendo en cuenta la fecha de presentación del reclamo -el siete de noviembre de dos mil seis-, debe concluirse que, originalmente, el reclamo solamente pudo estar referido a la facturación incluida en los recibos emitido entre enero y octubre de dos mil seis, y que su extensión a los recibos emitidos en noviembre y diciembre recién fue alegada por EL RECLAMANTE en la oportunidad de interposición de su recurso de apelación.

##### 4.2 Oportunidad de presentación del reclamo y aplicación del silencio administrativo positivo

4.2.1 En términos generales, el literal a. del artículo 30° de la Directiva establece que los reclamos por facturación podrán ser presentados hasta dos meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama<sup>1</sup>.

4.2.2 De acuerdo con lo indicado en la citada disposición, y considerando que los recibos que incluyen la facturación reclamada tienen como fecha de vencimiento el día treinta de cada mes, podría interpretarse -en principio- que el reclamo por los recibos de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto, habría sido presentado fuera de plazo, toda vez que desde la fecha de sus respectivos vencimientos habría transcurrido más de dos meses.

4.2.3 Al respecto, el Tribunal considera que, en general, las disposiciones normativas que establecen plazos para el ejercicio de derechos y/o para el cumplimiento de obligaciones, imponen -al usuario o a la administración, según corresponda- un determinado deber de diligencia -actuar oportunamente-, cuya omisión acarrea consecuencias en uno y otro caso.

4.2.4 Considerando la asimetría informativa existente entre los usuarios y las empresas operadoras -a la que se hará referencia más amplia en el numeral 4.3 de la presente resolución-, debe entenderse que el cumplimiento

del plazo exigible a los usuarios, supone que éstos sean conscientes, de un lado, de que dicho plazo haya empezado a correr -en este caso la fecha de vencimiento de los respectivos recibos- y de otro lado, sobre todo, que la información contenida en dichos recibos sea completa y transparente, de tal manera que les permita identificar cabalmente desde cuándo se presenta la situación que origina sus reclamos.

4.2.5 En esta línea argumental, debe advertirse que los recibos que contienen la facturación reclamada no especifican la modalidad del servicio Speedy contratada -Speedy 600, 900 por ejemplo- sino que, genéricamente, consignan la denominación Speedy, de modo tal que el usuario no tiene como saber si, en efecto, la facturación corresponde a la modalidad contratada. Consecuentemente, el Tribunal considera que, en el presente caso, la oportunidad de presentación del reclamo no debe evaluarse a partir de la fecha de vencimiento de los respectivos recibos, sino desde el momento en que EL RECLAMANTE toma conocimiento de que la facturación correspondía a una modalidad del servicio Speedy distinta a la que originalmente había contratado, es decir, desde la fecha de presentación del reclamo; lo que determina que el reclamo fue presentado oportunamente.

4.2.6 Habiéndose establecido, de un lado, que el reclamo comprende la facturación incluida en los recibos emitidos entre los meses de enero y octubre de dos mil seis y, de otro lado, que fue presentado oportunamente; corresponde evaluar si LA EMPRESA OPERADORA cumplió con su obligación de resolverlo dentro del plazo previsto en la Directiva.

4.2.7 Sobre el particular, cabe señalar, de un lado, que el numeral 1. del artículo 38° de la Directiva<sup>2</sup> establece que los reclamos por facturación deben ser resueltos dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora; y, de otro lado, que el numeral 1. artículo 25<sup>3</sup> dispone que será de aplicación el silencio administrativo positivo en caso que el reclamo no hubiera sido resuelto dentro del citado plazo.

4.2.8 Según se ha indicado en el numeral 1.1, el reclamo fue presentado el siete de noviembre de dos mil seis, lo cual implica que LA EMPRESA OPERADORA tenía plazo para resolverlo hasta el veinte de diciembre de dicho año. Al efecto, cabe señalar que si bien es cierto que esta última cumplió con expedir oportunamente su resolución el primero de diciembre de dos mil seis, circunscribió su pronunciamiento al recibo emitido en el mes de octubre, omitiendo referirse al extremo del reclamo correspondiente a la facturación incluida en los recibos emitidos entre los meses de enero y septiembre de dos mil seis.

4.2.9 De acuerdo con lo mencionado en el acápite que antecede y en aplicación de lo dispuesto en los artículos 25° y 38° de la Directiva, el Tribunal considera que debe declararse fundado el recurso de apelación en el extremo referido a la facturación de renta mensual Speedy incluida en los recibos emitidos entre los meses de enero y septiembre de dos mil seis, en aplicación del silencio administrativo positivo.

<sup>1</sup> Artículo 30° - Plazo de presentación del reclamo

Los reclamos podrán ser presentados, para ser resueltos por la empresa operadora en primera instancia:

a. En el caso de reclamos por facturación, hasta dos (02) meses después de la fecha de vencimiento del recibo que contiene el concepto que se reclama, con la salvedad de los indicado en el numeral 1 del artículo 18° de la presente Directiva.

<sup>2</sup> Artículo 38° - Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración

1. Reclamos por facturación, instalación o activación, traslado, suspensión o corte: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta días hábiles, contados desde el día siguiente al de su interposición ante la empresa operadora.

<sup>3</sup> Artículo 25° - Silencio administrativo positivo y negativo

1. Ante las empresas operadoras: Si la empresa operadora no se hubiera pronunciado sobre el objeto de reclamo o sobre la reconsideración dentro de los plazos establecidos en esta Directiva, el usuario deberá considerar aceptado su reclamo o reconsideración por aplicación del silencio administrativo positivo.

4.2.10 De otro lado, con relación al extremo del recurso de apelación referido a la facturación de renta mensual Speedy incluida en los recibos emitidos en noviembre y diciembre de dos mil seis, debe tenerse en cuenta -conforme se ha indicado en el numeral 1.4- que la facturación correspondiente a dichos recibos no fue materia de reclamo en primera instancia, lo cual implica que no se habría agotado la instancia previa de reclamo en LA EMPRESA OPERADORA. En consecuencia, este Tribunal debe declarar improcedente este extremo del recurso interpuesto por EL RECLAMANTE.

#### 4.3 Compatibilidad de la decisión adoptada por la empresa operadora con el marco regulatorio de protección de los derechos de los usuarios

##### 4.3.1 Deber de información

4.3.1.1 Según se ha manifestado anteriormente, EL RECLAMANTE sostiene que no autorizó el cambio de modalidad de Speedy 600 a Speedy 1200, precisando que recién se percató de dicho cambio al solicitar información en un "Multicentro"; como consecuencia de ello, señala que en el año dos mil seis ha pagado indebidamente un monto mayor al que corresponde a la modalidad de Speedy contratada. Al respecto, LA EMPRESA OPERADORA alega que el incremento de la velocidad del servicio Speedy es beneficioso para los usuarios, toda vez que -sin costo adicional al que venían pagando- pueden disponer de un mayor ancho de banda y de una mejora de calidad del servicio.

4.3.1.2 De acuerdo con lo expresado por EL RECLAMANTE, es posible colegir que la omisión de LA EMPRESA OPERADORA radicaría en no haberle informado que, como consecuencia del incremento de velocidad del servicio Speedy, se procedería al cambio de la modalidad originalmente contratada, y que si EL RECLAMANTE deseaba mantener vigente dicha modalidad, pagaría por ella una renta menor a la que inicialmente había pactado.

4.3.1.3 Sobre el particular, cabe señalar que el artículo 6<sup>o</sup> de las Condiciones de Uso, establece que toda persona tiene derecho a recibir de LA EMPRESA OPERADORA la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios (el subrayado es nuestro).

4.3.1.4 Complementariamente, el artículo 95<sup>o</sup> de la citada norma, establece que mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas manifiestan, entre otros, su voluntad de solicitar o aceptar la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones; siendo relevante precisar que conforme con lo dispuesto por el artículo 98<sup>o</sup>, corresponde a LA EMPRESA OPERADORA la carga de la prueba respecto de la solicitud y/o aceptación de tales servicios.

4.3.1.5 Por otro lado, el artículo 5<sup>o</sup> inciso d) de la Ley de Protección al Consumidor dispone que los consumidores tienen derecho "...a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios..." y, finalmente, el artículo 13<sup>o</sup> de la citada ley, establece que "... el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán: a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad." (El subrayado es nuestro).

4.3.1.6 Al efecto, es oportuno precisar que el sustento de las disposiciones antes mencionadas radica en la existencia de la denominada "asimetría informativa", a partir de la cual -conforme ha establecido en su oportunidad la Sala de Defensa de la Competencia del INDECOP- "una categoría de agentes económicos -los proveedores- se encuentran en una posición ventajosa frente a la otra -los consumidores o usuarios- como resultado de su capacidad para adquirir y procesar

información, consecuencia de su experiencia en el mercado y de su situación frente al proceso productivo. De esta manera, quien conduce un proceso productivo o de comercialización de bienes y servicios en un mercado determinado, cuenta con la posibilidad de adquirir y utilizar de mejor manera la información relevante en dicho mercado, y con ello, eventualmente obtener una ventaja que podría ser utilizada en contravención a la ley."<sup>4</sup>

4.3.1.7 En línea con lo anteriormente señalado, Lorenzetti sostiene que "el consumidor tiene una información inferior a la del proveedor y un alto costo para obtenerla, lo que afecta su capacidad de discernimiento en condiciones igualitarias. Ello justifica que se imponga un deber de informar a quien ya posee la información o la puede obtener a un menor costo."<sup>5</sup>

4.3.1.8 En el marco de lo indicado anteriormente, el Tribunal considera que LA EMPRESA OPERADORA debió informar a EL RECLAMANTE acerca de las consecuencias que se derivarían del incremento de velocidad del servicio Speedy, en particular, que ello implicaría un cambio de la modalidad originalmente contratada y que, si EL RECLAMANTE así lo deseaba, podía mantener vigente dicha modalidad, beneficiándose con la reducción de la renta que -como consecuencia de la mejora tecnológica- se había producido.

4.3.1.9 En este contexto, el Tribunal es consciente que durante los últimos años, se han empezado a dar cambios súbitos en el mercado de las telecomunicaciones; bienes o servicios que anteriormente podían permanecer en éste varios años y a veces décadas, hoy en día cambian en semanas o meses, por lo que un producto o servicio que

<sup>4</sup> Artículo 6<sup>o</sup>.- Información básica a ser proporcionada por la empresa operadora

Toda persona tiene derecho a recibir de la empresa operadora la información necesaria para tomar una decisión o realizar una elección adecuadamente informada en la contratación de los servicios públicos de telecomunicaciones, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de dichos servicios.

<sup>5</sup> Artículo 95<sup>o</sup>.- Finalidad de los mecanismos de contratación

Mediante los mecanismos de contratación las personas naturales o jurídicas, manifiestan su voluntad de solicitar o aceptar la:

- (i) Contratación de servicios públicos de telecomunicaciones;
- (ii) Contratación de servicios suplementarios o adicionales derivados del control de abonado, y otras prestaciones contempladas en la presente norma;
- (iii) Modificación de los términos o condiciones de la contratación de servicios públicos de telecomunicaciones;
- (iv) Migración a planes tarifarios, o,
- (v) Contratación de ofertas, descuentos, promociones, que requieran aceptación o solicitud previa por parte del abonado.

<sup>6</sup> Artículo 98<sup>o</sup>.- Carga de la prueba

La carga de la prueba respecto a la solicitud y/o aceptación de la persona natural o jurídica respectiva de algún servicio público de telecomunicaciones o modificación de términos o condiciones de dicha contratación, corresponde a la empresa que brinda dicho servicio.

<sup>7</sup> Artículo 5<sup>o</sup>.- Derechos de los Consumidores

En los términos establecidos por el presente Decreto Legislativo, los consumidores tienen los siguientes derechos:

- "[...] d) Derecho a la protección de sus intereses económicos, mediante el trato equitativo y justo en toda transacción comercial; y a la protección contra métodos comerciales coercitivos o que impliquen desinformación o información equivocada sobre los productos o servicios. (...)"

<sup>8</sup> Artículo 13<sup>o</sup>.- Obligaciones de los Proveedores

De manera enunciativa, mas no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no podrán:

- "[...]a) Modificar, sin consentimiento expreso de los consumidores, las condiciones y términos en los que adquirió un producto o contrató un servicio. No se puede presumir el silencio del consumidor como aceptación, salvo que éste así lo hubiese autorizado expresamente y con anterioridad. (...)"

<sup>9</sup> ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Ley de Protección al Consumidor", Editorial Rothas, Lima, 2004, pág. 150.

<sup>10</sup> LORENZETTI, Consumidores, Rubinzal-Culzoni Editores, Santa Fe, 2003, pág. 128.

es actualmente un éxito puede ser considerado obsoleto mañana debido a la introducción de un nuevo producto.

4.3.1.10 En tal sentido, LAS EMPRESAS OPERADORAS en su afán por mantenerse competitivas se encuentran implementando mejoras tecnológicas en sus bienes y servicios - tales como el acceso a internet - a fin de satisfacer de la mejor manera posible las necesidades de sus usuarios, debido a lo cual en cualquier momento de la relación contractual se verán en la necesidad de modificar las condiciones contractuales acordadas inicialmente, tales como las condiciones técnicas y económicas.

4.3.1.11 Así las cosas, debe entenderse que las mejoras tecnológicas que conllevan una modificación contractual deben ir ligadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios del servicio contratado y no en función de los productos o servicios que LA EMPRESA OPERADORA comercializa.

4.3.1.12 Por ello, en el caso del servicio Speedy, se aprecia que el usuario elige y contrata, de acuerdo a sus necesidades particulares, una velocidad de acceso a Internet, a la que corresponde una determina renta.<sup>11</sup>

4.3.1.13 Si bien el Contrato para la Prestación del Servicio Speedy establece que LA EMPRESA OPERADORA "tendrá la facultad de modificar la forma en que se prestará el Servicio teniendo en cuenta para ello los cambios y mejoras tecnológicas", esta facultad no puede, en modo alguno, significar un perjuicio para los usuarios.

4.3.1.14 En el presente caso, la mejora tecnológica introducida por LA EMPRESA OPERADORA ha significado en los hechos que se realice una modificación unilateral del contrato celebrado con EL RECLAMANTE, que le impide beneficiarse con la reducción de la renta aplicable a la modalidad que expresamente contrató.

4.3.1.15 Considerando que se había producido una reducción de la renta aplicable a la modalidad contratada por EL RECLAMANTE, LA EMPRESA OPERADORA debió permitirle elegir entre gozar de mayor velocidad por la misma tarifa que venía pagando o, permanecer en la modalidad contratada pagando una renta menor, y no a la inversa; más aún cuando la velocidad que un usuario contrata está ligada directamente con el equipamiento de su hardware (MODEM, Router, computadora, etc) y sus necesidades personales, información que sólo él conoce.

4.3.1.16 Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que LA EMPRESA OPERADORA no ha elevado un medio de prueba válido que permita a este Tribunal inferir que EL RECLAMANTE tuvo conocimiento y aceptó la migración a una modalidad del servicio Speedy que ofrecía una velocidad mayor a la contratada por él, más aún si la falta de manifestación de voluntad del RECLAMANTE no puede ser inferida como una aceptación de estos cambios.

4.3.1.17 De lo expuesto, este Tribunal concluye que, pese a que LA EMPRESA OPERADORA tiene la carga de la prueba, no obra en el expediente información suficiente que permita concluir que EL RECLAMANTE tuvo conocimiento y aceptó la migración a una modalidad del servicio Speedy que ofrecía una velocidad mayor a la contratada por él; en consecuencia, existen fundamentos para amparar el recurso, debiendo LA EMPRESA OPERADORA efectuar la devolución de la renta mensual del servicio Speedy cobrada indebidamente desde el mes de enero hasta el mes de octubre de dos mil seis.

#### 4.3.2 Aplicación del artículo 24° de las Condiciones de Uso

4.3.2.1 El artículo 24°<sup>12</sup> de las Condiciones de Uso dispone que los conceptos facturables (i) estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente; (ii) permitirán entender la aplicación de tarifas; (iii) deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables; y, (iv) deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en dicha norma.

4.3.2.2 Según se ha explicado anteriormente, es posible colegir que el sustento de esta disposición está vinculado a la asimetría informativa a la que ya se ha hecho

referencia. Conforme a ello, la información contenida en el recibo debe, en primer término, reflejar la renta o el consumo que corresponda a la modalidad del servicio contratado; y, en segundo lugar, debe ser transparente a fin que el usuario pueda, sin lugar a dudas, constatar que lo facturado corresponde a dicha modalidad.

4.3.2.3 Conforme se ha indicado en el numeral 4.2.5 los recibos emitidos por LA EMPRESA OPERADORA no consignan información específica correspondiente a la modalidad del servicio Speedy contrato, sino que - genéricamente- incluyen la denominación Speedy, lo cual -en su oportunidad- motivó que EL RECLAMANTE no se percatara de que LA EMPRESA OPERADORA estaba facturando por una modalidad distinta a la originalmente contratada.

4.3.2.4 Esta práctica, en opinión del Tribunal, contraviene lo dispuesto por el citado artículo 24° y, en definitiva, vulnera el derecho de los usuarios, quienes en el supuesto de no advertir esta falta de especificidad en cuanto a la modalidad de servicio contratado, pueden verse afectados con el pago de montos que no corresponden a la modalidad del servicio originalmente contratada.

#### 4. DIFUSIÓN DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN

Siendo que la presente Resolución interpreta de modo expreso y con carácter general el sentido de la normativa, corresponde declarar que ésta constituye un precedente de observancia obligatoria.

Consecuentemente y, estando a lo acordado en su sesión de Sala Plena de fecha quince de marzo de dos mil seis, El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios de OSIPTEL, en ejercicio de sus funciones establecidas en el artículo 16° de la Directiva, y los artículos 3° inciso 4) y 7° inciso 4) del Reglamento del TRASU;

#### HA RESUELTO:

1. Declarar **FUNDADO** el Recurso de Apelación interpuesto por EL RECLAMANTE por la facturación de la renta mensual speedy en los recibos de enero a octubre del dos mil seis y, en consecuencia, **REVOCAR** la resolución emitida por LA EMPRESA OPERADORA; lo cual implica que la solicitud de EL RECLAMANTE ha sido acogida favorablemente y que, a partir de la notificación de la presente resolución LA EMPRESA OPERADORA debe ajustar la facturación o, de lo contrario, devolver al reclamante el importe correspondiente a dicho concepto, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
2. Declarar **IMPROCEDENTE** el Recurso de Apelación por la facturación de la renta Speedy en los recibos de noviembre y diciembre del dos mil seis, de conformidad con lo expresado en los considerandos precedentes.
3. Declarar que la presente Resolución constituye precedente de observancia obligatoria para los reclamos que se formulen a partir del día siguiente de su publicación, en cuanto establece que:

<sup>11</sup> En la cláusula primera de las Cláusulas Adicionales del Contrato para la Prestación del Servicio Speedy se establece que: "Por el presente Contrato, TELEFÓNICA se obliga a prestar al CLIENTE el servicio denominado "SPEEDY" (en adelante, el "Servicio") que le permita, por medio de la tecnología ADSL (Acceso Digital Asíncrono por línea telefónica), el uso compartido y simultáneo de las comunicaciones de voz y datos a través de su línea telefónica. Dicho Servicio se prestará de acuerdo a las condiciones contenidas en este Contrato y en los Anexos que forman parte integrante del mismo."

<sup>12</sup> Artículo 24°.- Características de los conceptos facturables  
Los conceptos facturables se sujetarán a las siguientes reglas:

- (i) Estarán debidamente diferenciados, indicándose el servicio prestado y el período correspondiente;
- (ii) Permitirán entender la aplicación de las tarifas;
- (iii) Deberán sustentarse en las tarifas vigentes informadas por la empresa operadora, considerando las ofertas, descuentos y promociones que sean aplicables;
- (iv) Deberán sustentarse en servicios contratados de acuerdo a los mecanismos de contratación previstos en el Título XIII;
- (v) Deberán sustentarse en prestaciones efectivamente realizadas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 22.

• En caso de reclamos por facturación, el plazo de dos meses se computará a partir de la fecha de vencimiento del respectivo recibo, siempre y cuando dicho recibo consigne información completa y transparente, que permita al usuario verificar que la facturación corresponde a la modalidad del servicio contratado; de lo contrario, el plazo se computará desde la fecha en la que el usuario tomó conocimiento de que la facturación correspondía a modalidades de servicio distintas a la originalmente contratada.

• Las empresas operadoras se encuentran facultadas a facturar únicamente por los servicios y modalidades de servicio que, expresamente, hubieran sido solicitados o aceptados por los usuarios; lo que -en todos los casos- deberá acreditarse mediante los mecanismos de contratación previstos en las Condiciones de Uso. Cualquier cambio de modalidad contractual, por la razón que fuera, no podrá ser decidida unilateralmente por las empresas operadoras.

• El cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 24° de las Condiciones de Uso, implica que las empresas operadoras deben emitir los recibos con indicación expresa de la modalidad correspondiente al servicio contratado.

4. Proponer al Consejo Directivo de OSIPTEL la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano.

*Con la intervención de los señores Vocales Manuel San Román Benavente, Galia Mac Kee Briceño Agnes Franco Temple, Juan Carlos Mejía Cornejo, Eduardo Díaz Calderón y Victoria Morgan Moreno.*

JUAN CARLOS MEJÍA CORNEJO  
Presidente del Tribunal Administrativo de  
Solución de Reclamos de Usuarios

53923-1

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL  
DE ADMINISTRACION  
TRIBUTARIA**

**Designan Auxiliar Coactiva de la  
Intendencia Regional Arequipa**

**RESOLUCIÓN DE INTENDENCIA  
INTENDENCIA REGIONAL AREQUIPA  
N° 050-024-0000142**

Arequipa, 18 de abril del 2007

CONSIDERANDO:

Que, es necesario dejar sin efecto la designación de Auxiliares Coactivos y designar a nuevos Auxiliares Coactivos de la Intendencia Regional Arequipa para garantizar el normal funcionamiento de su cobranza coactiva;

Que, el artículo 114° del Texto Único Ordenado del Código Tributario, aprobado mediante Decreto Supremo N° 135-99-EF y modificatorias, establece los requisitos que deberán reunir los trabajadores para acceder al cargo de Auxiliar Coactivo;

Que, el personal propuesto ha presentado Declaración Jurada manifestando reunir los requisitos antes indicados;

Que, la Décimo Cuarta Disposición Final del Texto Único Ordenado del Código Tributario, establece que lo dispuesto en el numeral 7.1 del artículo 7° de la Ley N° 26979, no es de aplicación a los órganos de la Administración Tributaria cuyo personal ingresó mediante Concurso Público;

Que, el artículo 4° de la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT ha facultado al Intendente de Aduana Marítima del Callao, Intendente de Aduana

Aérea del Callao, Intendente de Fiscalización y Gestión de Recaudación Aduanera, Intendente de Principales Contribuyentes Nacionales, Intendentes de Aduanas desconcentradas y en los Intendentes Regionales de la SUNAT a designar, mediante Resoluciones de Intendencia, a los trabajadores que se desempeñarán como Auxiliares Coactivos dentro del ámbito de competencia de cada una de esas Intendencias;

En uso de las facultades conferidas en la Resolución de Superintendencia N° 216-2004/SUNAT.

SE RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Dejar sin efecto la designación como Auxiliar Coactivo de la Intendencia Regional Arequipa, al funcionario que se indica a continuación:

- FERNANDO ROBERTO BÉJAR PEREYRA

**Artículo Segundo.-** Designar como Auxiliar Coactivo de la Intendencia Regional Arequipa, a la funcionaria que se indica a continuación:

- SANDRA ZAIRA LÓPEZ AGUILAR

Regístrese, comuníquese y publíquese.

C. HARALDO CRUZ NEGRÓN  
Intendente Regional  
Intendencia Regional Arequipa

53372-1

**GOBIERNOS REGIONALES**

**GOBIERNO REGIONAL  
DE AYACUCHO**

**Aprueban Cuadro de Asignación del  
Personal y Cuadro Nominativo de  
Personal de la Dirección Regional de  
Energía y Minas - 2006**

**GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO**

**ORDENANZA REGIONAL N° 041-06-GRA/CR**

Ayacucho, 26 de diciembre de 2006

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO REGIONAL  
DE AYACUCHO

POR CUANTO:

El Consejo Regional de Ayacucho en Sesión Ordinaria de fecha 14 de diciembre del 2006, trató el tema relacionado al Cuadro para Asignación de Personal - C.A.P. y Cuadro Nominativo de Personal C.N.P. de la Dirección Regional de Energía y Minas - 2006; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 5° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, señala que es misión del Gobierno Regional organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región;

Que, el literal f) del artículo 9° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales establece que es competencia constitucional del Gobierno Regional, dictar normas inherentes a la gestión regional;

Que, el literal a) del artículo 15° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales señala que es atribución